



**CARTA DEI SERVIZI  
CENTRO DIURNO LA SEMENTE**

All. 04-PR 02

Rev.

01

# CARTA SERVIZI

## Centro Diurno La Semente

| Rev. | Data       | Emissione | Approvazione |
|------|------------|-----------|--------------|
| 01   | 26/04/2023 |           |              |

Firma per presa visione ospite e/o familiare: \_\_\_\_\_



## CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO LA SEMENTE

All. 04-PR 02

Rev.

01

### CHI SIAMO

L'Associazione Nazionale Genitori Soggetti Autistici Umbria ONLUS si è costituita il giorno 11 febbraio 2001, registrata all'Agenzia delle Entrate ufficio di Gualdo Tadino sezione staccata di Gubbio il giorno 02 marzo 2001 al numero 375. Lo scopo dell'Associazione è promuovere l'educazione specializzata, l'assistenza sanitaria e sociale, la ricerca scientifica, la formazione degli operatori, la tutela dei diritti civili a favore delle persone autistiche e con disturbi generalizzati dello sviluppo affinché sia loro garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della loro dignità e del principio delle pari opportunità.

### IL CENTRO DIURNO LA SEMENTE – MISSION

Crediamo che i soggetti autistici debbano poter godere degli stessi diritti e opportunità di tutti i cittadini, per la miglior realizzazione possibile di se stessi. Purtroppo l'ASD pone spesso queste persone nella condizione di non riuscire a organizzare risposte nei tempi e nei modi dettati dalla società. Per ovviare a ciò intendiamo promuovere l'apprendimento di tecniche, metodiche e prassi specifiche di supporto.

### IL CENTRO DIURNO LA SEMENTE - VISION

Il centro diurno semiresidenziale, nello specifico, è una struttura terapeutica- riabilitativa della rete complessiva di risorse e servizi afferenti al Dipartimento di Salute Mentale delle Aziende Sanitarie, come previsto dal D.P.R. 14 gennaio 1997. La comunità scientifica e più recentemente, 2007, anche il Ministero della Salute del nostro Paese hanno rivisto le considerazioni riguardo Al disturbo dello spettro autistico e per tanto anche i relativi protocolli riabilitativi. Si è così ormai giunti a validare scientificamente strategie educative, riabilitative "TEACCH" puntando finalmente ad una presa in carico globale della persona affetta da autismo da una rete integrata di servizi: rendendo reale l'integrazione interistituzionale sancita dalla legge 328 del 2000. Il centro diurno pur, come già esplicitato, afferendo al Dipartimento di Salute mentale si è strutturato in modo tale da



## CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO LA SEMENTE

All. 04-PR 02

Rev.

01

poter realizzare la presa in carico dei giovani autistici, che fino ad oggi, come dichiarato anche dal Tavolo Nazionale sull'autismo del Ministero della salute, non trovano la necessaria continuità riabilitativa e di presa in carico nel passaggio dai servizi dell'età evolutiva a quelli dell'età adulta. Il Centro semiresidenziale è pienamente inserito nella rete dei servizi territoriali e perfettamente in sintonia con la programmazione sanitaria regionale formulata dalla Giunta regionale con il Piano Sanitario Regionale 2009/2011. Il centro riabilitativo semiresidenziale ha come obiettivi primari da una parte l'assistenza, il mantenimento delle abilità acquisite e l'inclusione sociale (target basso funzionamento), stesso dicasi dall'altra con l'aggiunta, laddove possibile, di abilità atte all'inserimento lavorativo (target medio funzionamento). L'art. 15 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea proclamata il 7 dicembre 2000, afferma che "Ogni individuo ha il diritto di lavorare ed esercitare una professione liberamente scelta o accettata"; il successivo art.26 ribadisce che "L'Unione riconosce e rispetta il diritto dei disabili di beneficiare di misure intese a garantire l'autonomia, l'inserimento sociale e professionale e la partecipazione alla vita della comunità". La legge 104 del 92 all'art 1 in piena sintonia con i principi finora enunciati si propone come finalità la garanzia del pieno rispetto della dignità umana e dell'autonomia della persona con handicap e ne promuove la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società. Stessa finalità condivisa anche dalla Carta dei diritti delle persone autistiche emanata dal Comitato per gli affari sociali del Parlamento europeo nel 93, che sostiene il diritto per le persone autistiche a una formazione corrispondente alle proprie aspirazioni e a un lavoro significativo senza discriminazione o pregiudizi.

### POLITICA DELLA QUALITA'

L'Associazione Nazionale Genitori Soggetti Autistici Umbria ONLUS promuove l'educazione specializzata, l'assistenza sanitaria e sociale, la ricerca scientifica, la formazione degli operatori, la tutela dei diritti civili a favore delle persone autistiche e con disturbi generalizzati dello sviluppo affinché sia loro garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della loro dignità e del principio delle pari opportunità. In piena sintonia con l'Oggetto Sociale del proprio Statuto ha ideato e amministra il Centro Diurno per giovani adulti affetti da autismo,

convenzionato con l'ASL n 2 dell'Umbria DDG n° 253 del 19/03/2017. L'Associazione, ha da subito scelto liberamente di implementare e di attenersi nella gestione ordinaria del centro diurno denominato LA SEMENTE al rispetto e alla logica del soddisfare i requisiti della norma riguardante un sistema di gestione improntato alla QUALITA'. Il centro diurno semiresidenziale, nello specifico, é una struttura terapeutica- riabilitativa della rete complessiva di risorse del Dipartimento di Salute Mentale delle Aziende Sanitarie, come previsto dal D.P.R. 14 gennaio 1997 e dalla D.C.R. 7 luglio 1997 n. 372. Il Centro ha una capacità recettiva di 14 posti in regime di semiresidenziale e una valenza regionale ed extra regionale. Gli utenti provengono dalle 2 ASL umbre e da fuori regione. L'intervento per ogni utente del centro, in sintonia con i principi del TEACCH é mirato a mantenere le autonomie acquisite durante l'età evolutiva e a stimolare nuove potenzialità secondo un modello assistenziale, terapeutico e riabilitativo tagliato "su misura" del singolo e generalizzabile nei contesti previa condivisione con le famiglie; le attività svolte riguardano laboratori ergo terapeutici di cura del se, di vita domestica, di uscite sociali e un laboratorio di comunicazione aumentativa alternativa; uno studio di ceramica, di produzione artigianale della carta, di attività d'ufficio, di sala e di cucina. Altre attività annesse al centro diurno sono quelle di giardinaggio e motoria. L'Associazione attraverso il rispetto della norma della qualità si propone di poter verificare in ogni passaggio dell'erogazione del servizio il soddisfacimento dei requisiti previsti, il raggiungimento degli obiettivi e il grado di miglioramento dell'intera organizzazione nell'erogazione del servizio medesimo. In particolare l'ANGSA Umbria intende:

- Promuovere la maggior trasparenza nell'offerta del servizio semiresidenziale erogato verso differenti stakeholder: utenti, familiari, operatori, ASL invianti.
- Migliorare costantemente il servizio offerto agli utenti.
- Migliorare costantemente le condizioni di lavoro degli operatori.
- Favorire la miglior collaborazione possibile con le famiglie per una proficua presa in carico degli ospiti.
- Migliorare costantemente la compliance dei servizi invianti per l'attuazione dei singoli progetti terapeutici.

- Migliorare costantemente l'economicità del servizio nell'ottica dell'efficienza-efficacia.

## DESTINATARI

Il Centro diurno accoglie giovani e adulti con una diagnosi di disturbo dello spettro autistico.

## LISTE DI ATTESA

Il criterio principale che viene adottato è il criterio cronologico. A parità di punteggio viene preso in considerazione lo stato di necessità individuale/familiare acquisito in sede valutativa dal DS.

Chiunque può chiedere informazione alla Direzione al fine di avere dettagli in merito a quante persone sono presenti in lista di attesa e al collocamento del richiedente.

## ORGANIZZAZIONE

### ► Ricettività

Il Centro diurno è autorizzato, con Determina Dirigenziale n 760 del 11/02/2011 della Regione dell'Umbria Servizio Accreditamento e valutazione di qualità della Direzione Regionale Salute, Coesione Sociale e Società della Conoscenza, ad accogliere 12 persone affette da disturbo dello spettro autistico. Con la D.D. n 5163 del 14/06/2020 la struttura ottiene l'autorizzazione all'esercizio per altri 2 posti in aggiunta a quelli precedentemente autorizzati, per un totale di numero 14 posti. Conseguisce inoltre l'accreditamento istituzionale con la D.D. n. 7801 del 27/07/2017.

### ► Modalità di accesso

La presa in carico per ogni utente prevede il seguente iter:

1. invio della richiesta di inserimento da parte del Servizio psichiatrico territoriale competente per ogni utente;

- 2.valutazione iniziale con somministrazione della testistica con maggior evidenza scientifica TTAP e SPAIDD-G, da parte del Direttore Sanitario;
- 3.inserimento mensile di prova al fine di valutare la reale adeguatezza fra l'utente e il gruppo degli ospiti e con le attività laboratori ali proposte;
- 4.elaborazione ed attuazione del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personale di struttura con valutazione in itinere (PTRP);
- 5.valutazione ex-post del Progetto Terapeutico Riabilitativo Personale con prosecuzione o dimissioni, in accordo con il Servizio psichiatrico territoriale competente.

#### ►Apertura del servizio

L'apertura del centro diurno è di 6 giorni su 7, dal lunedì al sabato dalle ore 9 alle ore 17 secondo la seguente articolazione oraria:

- dalle ore 9 alle ore 9.30 preparazione del setting;
- dalle ore 09.30 alle ore 10 accoglienza degli utenti;
- dalle ore 12.45 alle ore 13 uscita utenti regime part time orizzontale;
- dalle ore 13 alle ore 13.15 ingresso utenti regime part-time orizzontale;
- dalle ore 16 alle ore 16.30 uscita utenti;
- dalle ore 16.30 alle ore 17 riassetto setting.

#### ►Retta

La retta del Servizio è a carico del Servizio Sanitario Regionale come previsto dalla DGR n 1708 del 30/11/2009 e dalla DGR n 406/2005.

#### ►Osservazioni e/o reclami

Eventuali osservazioni o reclami possono essere inviati all'Associazione ANGSA Umbria ONLUS, che è titolare del Servizio erogato in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale tramite la Convenzione stipulata con l'Azienda USL Umbria 2 in base alla Delibera del Direttore Generale n°1544 del 28/12/2017 (a seguito della Determinazione Dirigenziale Regione Umbria n°7801 del 27/07/2017), in forma scritta o via mail al seguente indirizzo: [segreteria@angsaumbria.org](mailto:segreteria@angsaumbria.org)

L'Associazione entro 15 giorni darà risposta scritta, tramite il Responsabile della gestione di qualità del Centro diurno LA SEMENTE.

## IL PERSONALE

### ►L'equipe

- Direttore Sanitario del Centro;
- Pedagogista analista del comportamento coordinatrice degli educatori-operatori;
- Psicologa per gruppo analisi operatori, per supporto psicologico famiglie e utenti;

### ►Le Risorse Umane Interne

La responsabilità sanitaria del Centro "LA SEMENTE" è affidata al dott. Michele Rossi specialista in psichiatria.

Il ruolo di coordinatrice è ricoperto dalla Dottoressa Marta Cardinali, in possesso del Master di II livello in "Applied Behavior Analysis e Modelli di Intervento Comportamentale Intensivo e Precoce" (presso IESCUM, Istituto Europeo per lo Studio del Comportamento Umano) e della laurea Magistrale in Consulenza Pedagogica e Coordinamento di Interventi Formativi (presso la Facoltà di Scienze della Formazione di Perugia).

Gli interventi vengono svolti da 10 Educatori, con rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato e/o indeterminato. Alcuni di questi hanno partecipato al corso di formazione "Autismo: aspetti medici e approccio cognitivo comportamentale" promosso dall'Associazione medesima con il patrocinio della Regione Umbria, della Provincia di Perugia, dell'ASL 3 e del Comune di Spello tenutosi nel periodo dicembre 2009- maggio 2010. Il personale educativo composto da Educatori Professionali e/o Operatori con qualifica RBT operano per l'attuazione dell'accompagnamento abilitativo, ricreativo e di inclusione sociale nelle diverse fasi del progetto; è inoltre presente tra questi un OSS. L'ANGSA Umbria ha inoltre individuato all'interno della propria Associazione il Direttore Generale del Centro, in possesso della laurea specialistica in ricerca e programmazione delle politiche sociali dell'università di Perugia e del master GIS (gestione imprese sociali) conseguito presso l'Università degli studi di Trento, e una responsabile della segreteria amministrativa RSGQ.

## I SERVIZI

L'intervento per ogni utente del centro, in sintonia con i principi dell'I.C.F., è mirato a stimolare le potenzialità secondo un modello tagliato "su misura" del singolo; a partire da una valutazione delle abilità e del quadro psichiatrico per ogni ragazzo/a viene redatto un progetto terapeutico personale dall'Equipe multidisciplinare del Centro. Tale progetto è costantemente tutorato da un educatore-operatore specializzato per favorire la capacità di generalizzazione delle situazioni esperite ed apprese, anche all'esterno del contesto rassicurante del centro diurno. Le attività previste riguardano laboratori ergo terapeutici: di ceramica, di produzione artigianale della carta, di attività di vita domestica, di attività d'ufficio; nei quali gli utenti, grazie alla metodologia ad oggi con maggior "evidence based", possono apprendere abilità propedeutiche al raggiungimento del maggior grado possibile di autonomia personale finanche all'inserimento lavorativo (dove possibile). Vengono inoltre attuati, laboratori espressivi e di drammatizzazione, di arte figurativa e di musica, con i quali gli utenti lavorano sulla capacità di riconoscere, gestire e esprimere le loro emozioni. E' attivo anche un laboratorio di comunicazione aumentativa alternativa, così da favorire la strutturazione di un linguaggio comunicativo verbale e/o non verbale. Altre attività annesse al centro diurno sono quelle di giardinaggio e motoria:

- l'attività orticolturale è una disciplina utilizzata in protocolli terapeutici e riabilitativi, la cui peculiarità e il suo grande valore terapeutico, come evidenziato da Davis, consiste nell'essere una terapia di sostegno allo sfruttamento armonico delle potenzialità residue e alla promozione di una più definita strutturazione della personalità dell'utente: tale attività potrà essere svolta presso il terreno annesso alla struttura.

- l'attività motoria ha come principale valenza quella di favorire l'acquisizione dell'identità del sé e della maggior autonomia possibile. Le persone affette da autismo percepiscono il proprio corpo non come l'elemento fondamentale attraverso il cui limite possiamo incontrare il mondo, come scrive Pankow, bensì è percepito come una "prigione", un qualcosa che non risponde ai nostri comandi limitando così le nostre

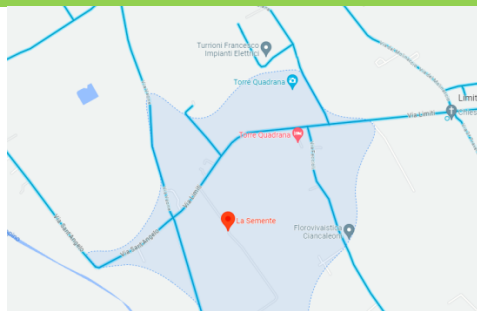


esperienze. L'attività motoria favorendo l'acquisizione del proprio corpo permette quindi anche di realizzare un'integrazione in sé stessi e nel gruppo dei pari; questa attività sarà realizzata nella palestra del centro e negli impianti natatori del territorio.

## COME CONTATTARCI

Ogni informazione o comunicazione sul servizio del Centro diurno può essere ottenuta rivolgendosi alla segreteria di ANGSA Umbria ONLUS, tel. 3922688364, indirizzo mail: [segreteria@angsaumbria.org](mailto:segreteria@angsaumbria.org)

## DOVE TROVARCI



Via Limiti snc, 06038 – Spello (PG)

## PRINCIPI

I servizi offerti vengono erogati nel rispetto dei criteri di accreditamento istituzionale e dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995.

### Eguaglianza

Ogni persona riceverà i servizi e le cure più appropriate senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinione pubblica

### Imparzialità

I comportamenti verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità

### Continuità

La direzione e tutti gli operatori impegnati nella gestione della struttura assicurano la continuità e la regolarità dei servizi, dell'assistenza e delle cure

### Partecipazione

All'utente e ai familiari è garantito il diritto all'informazione sia sullo stato di salute dell'ospite che sulle prestazioni/servizi/cure. La direzione si impegna a recepire suggerimenti e indicazioni forniti anche al fine del miglioramento continuo delle prestazioni, dei servizi e del sistema di qualità applicato

### Efficienza e efficacia

I servizi vengono erogati ricercando continuamente il miglior rapporto tra efficienza e efficacia

### Privacy

Viene garantito il diritto alla privacy secondo quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101.

## DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

### ►Diritti

- La persona con disabilità ha diritto di essere assistita e curata con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- In particolare, durante il trattamento ha diritto a essere sempre individuata con il proprio nome e cognome;
- La persona con disabilità e i suoi familiari hanno diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni erogate dalla stessa, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- La persona con disabilità e i suoi familiari hanno diritto di ottenere dal personale informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia proposta;

- In particolare, la persona con disabilità e i suoi familiari hanno diritto di ricevere le notizie che permettano loro di esprimere un consenso informato prima dell'intervento terapeutico;

- La persona con disabilità e i suoi familiari hanno il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria condizione siano trattati secondo la normativa vigente in materia di privacy;

- La persona con disabilità e i suoi familiari hanno diritto di proporre reclami che debbono essere esaminati e tempestivamente elaborati con pronta risposta ai mittenti.

#### ► Doveri

- L'accesso nella struttura esprime da parte dell'utente/familiare un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma riabilitativo, terapeutico e assistenziale;

- La persona con disabilità e i suoi familiari, quando accedono alla struttura, devono avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e familiari;

- L'utente/familiare ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;

- Chiunque si trovi in struttura è chiamato al rispetto degli orari delle attività e delle visite stabiliti previo regolamento, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività;

- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti/familiari (rumori, apparecchi sonori con volume alto, scattare foto e video a utenti, altri familiari e personale, etc.);

- All'interno degli ambienti è vietato fumare;

- Il personale, per quanto di competenza, ha il dovere di far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del servizio;

- L'utente/familiare ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere rispettarla.

## IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

La direzione e gli operatori hanno introdotto un sistema di gestione al fine di migliorare con continuità i propri servizi e gli standard qualitativi. A tal fine ha pianificato le proprie attività, definito indicatori capaci di misurare le prestazioni e ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi.

Il sistema di gestione adottato ha spinto il centro ad orientare i suoi obiettivi nella realizzazione dei seguenti programmi:

- a) impiego di procedure e istruzioni di lavoro: Il personale, a vari livelli utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato e istruzioni di lavoro dettagliate che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Periodicamente vengono aggiornati sulla base delle esigenze interne;
- b) attuazione Decreto Legislativo 81/2008 sulla sicurezza in ambiente di lavoro e s.m.i.: Il centro ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza nonché controllando la formazione obbligatoria degli operatori che operano presso la struttura;
- c) analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP): il centro ha provveduto a formare il personale in materia di HACCP relativamente alla distribuzione dei pasti;
- d) attuazione del Regolamento UE 679/16 (GDPR): Il centro ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza dei propri dati personali. In particolare, il centro informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei propri dati personali, garantisce idonee misure di sicurezza in ottemperanza alle normative vigenti;
- f) sistemi di informazione: Sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione

del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree sono: procedure, protocolli, istruzioni di lavoro, linee guida;

g) programmi di formazione del personale: Convinti dell'importanza della formazione del personale in particolare, dell'équipe, da molti anni sono stati promossi corsi interni ed esterni di formazione e di aggiornamento professionale.

### ►Standard di Qualità

Il centro ha individuato diversi indicatori di qualità al fine di tenere sotto controllo le attività esercitate. In particolare:

- rispetto al 100% dei piani terapeutici riabilitativi;
- rispetto al 100% dei piani dell'HACCP;
- rispetto al 100% dei programmi di pulizia;
- tempi di risposta ai reclami (max entro 15 gg);
- 100% PTRP compilati periodicamente rispetto al n° ospiti;
- gradimento dell'utenza (questionari di soddisfazione) superiori o uguali all'80%

Gli impegni vengono monitorati attraverso le verifiche ispettive interne, i controlli periodici sulla base di piani predisposti, il monitoraggio degli indicatori e degli obiettivi in sede di riesame della direzione e l'applicazione sistematica della documentazione predisposta per la gestione del sistema qualità.

## SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE PERSONA CON DISABILITÀ / FAMIGLIA

La rilevazione della qualità percepita e del grado di soddisfazione del familiare/tutore dell'ospite, prevista dalle normative di accreditamento e da tutti i sistemi di gestione della qualità, è ormai parte integrante della routine valutativa. Spinti da una logica di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, la rilevazione della qualità percepita e della soddisfazione costituisce una pratica di evoluzione e sviluppo dell'intero sistema di erogazione del servizio attraverso il coinvolgimento di tutte le persone che lo compongono direttamente. Annualmente viene sottoposto, in forma anonima, al



## CARTA DEI SERVIZI CENTRO DIURNO LA SEMENTE

All. 04-PR 02

Rev.

01

familiare/tutore un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione delle cure percepite.

### SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

Nella prospettiva di migliorare l'efficienza, l'efficacia e la qualità del servizio offerto, Angsa Umbria valorizza il ruolo centrale del lavoratore nella propria organizzazione. La realizzazione di questo obiettivo parte dalla consapevolezza che la gestione delle risorse umane non può esaurirsi in una mera amministrazione del personale, ma implica una adeguata considerazione della persona proiettata nell'ambiente di lavoro. Uno degli aspetti fondamentali per creare un ambiente di lavoro positivo e stimolante, è creare un clima di ascolto continuo e reciproco, in cui i dipendenti si sentano liberi di esprimersi. Annualmente viene sottoposto ai dipendenti, in forma anonima, un questionario di rilevazione di soddisfazione del personale.